



CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale

Edizione 2017

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

SOMMARIO

<u>CHI SIAMO</u>	<u>3</u>
<u>LA NOSTRA MISSIONE</u>	<u>4</u>
<u>L'ORGANIZZAZIONE</u>	<u>5</u>
<u>L'EQUIPE</u>	<u>6</u>
<u>COME RAGGIUNGERCI</u>	<u>7</u>
<u>LA STRUTTURA</u>	<u>8</u>
<u>FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO</u>	<u>9</u>
<u>MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</u>	<u>9</u>
<u>ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA</u>	<u>10</u>
<u>ACCESSO ED ORARI DI APERTURA</u>	<u>11</u>
<u>I SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI</u>	<u>11</u>
<u>DIMISSIONI</u>	<u>14</u>
<u>CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA</u>	<u>15</u>
<u>DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI</u>	<u>15</u>
<u>LA SICUREZZA</u>	<u>16</u>
<u>LE DONAZIONI</u>	<u>16</u>
<u>QUALITA'</u>	<u>16</u>
<u>CODICE ETICO</u>	<u>17</u>
<u>GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA</u>	<u>17</u>
<u>LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA</u>	<u>18</u>
<u>LE RETTE</u>	<u>22</u>

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

CHI SIAMO

L'Ospedale Germani, inaugurato nel maggio 1898 per volontà della nobildonna cremonese Elisabetta Germani, era inizialmente destinato alla cura, assistenza e ricovero di "cronici, infermi di malattie acute, poveri e dipendenti delle cascine" di proprietà della Fondatrice.

Nel 1901 ottenne il riconoscimento in Ente morale.

Nel corso degli anni l'Ente è cresciuto ed ha mutato in parte le funzioni originali.

Ha ospitato profughi, terremotati messinesi, sfollati a causa della guerra, persone provenienti dai manicomi e tubercolotici inviati dal consorzio cremonese. L'Ente ha sempre cercato, nel rispetto degli scopi della fondatrice, di rispondere agli stati di bisogno che si sono manifestati nelle diverse epoche storiche.

In base alle indicazioni testamentarie della Sua Fondatrice, il Consiglio di Amministrazione dell'Ospedale Germani è formato da cinque membri ed è presieduto da S.E. Mons. Vescovo della diocesi di Cremona attraverso persona da Lui delegata.

Dal 1° gennaio 2003 l'Ente ha trasformato la sua natura giuridica in Fondazione, diventando pertanto una struttura di diritto privato ed assumendo la denominazione di **Fondazione Elisabetta Germani – Centro Sanitario Assistenziale**.

L'Ente ha assunto la qualifica di **ONLUS**, cioè Ente Non Lucrativo di Utilità Sociale.

Oggi la struttura ha un ruolo importante nella rete dei servizi alla persona, nell'ambito della programmazione territoriale, provinciale e regionale, e si propone come struttura aperta al territorio dove l'utente può trovare risposte qualificate e propositive nel campo della geriatria e della disabilità.

Questa sua vocazione al territorio è stata dichiarata sia nello Statuto che nella Carta dei Valori adottata dall'Ente nel dicembre 2001.

Le risposte al bisogno, espresso e inespresso, vengono fornite attraverso un intervento sanitario e sociale, omnicomprensivo e globale, finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente, indipendentemente dal suo grado di non autosufficienza.

I principi e le direttive di azione contenuti nella dottrina sociale della Chiesa Cattolica guidano la riflessione dell'Ente nella definizione dei propri valori di riferimento:

- riconoscimento ed affermazione della centralità della persona come individuo e tutela della sua dignità;
- riconoscimento e mantenimento di un ruolo attivo nella comunità dell'individuo fragile, anche se collocato all'interno di un servizio residenziale;
- integrazione con i servizi esterni operando a favore dell'individuo debole con il territorio e sul territorio;
- affermazione della struttura come centro socio sanitario qualificato e credibile per le famiglie, gli operatori, il volontariato, la comunità;
- affermazione come luogo di formazione e diffusione della cultura geriatrica;
- riconoscimento dell'importanza e del valore del personale quale risorsa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LA NOSTRA MISSIONE

La Fondazione Elisabetta Germani ha come obiettivo lo svolgimento di attività sanitaria ed assistenziale, la promozione della salute, il recupero o il mantenimento delle capacità psichiche, nel rispetto della dignità della persona.

Per il raggiungimento di questo fine, tutto il personale, attore fondamentale del processo di qualificazione dell'assistenza erogata, è tenuto a comportamenti adeguati per il mantenimento di un alto livello professionale e per lo sviluppo dei rapporti con gli ospiti.

L'attività della struttura è imperniata sui seguenti principi fondamentali:

uguaglianza ed imparzialità: è assicurata nei riguardi degli ospiti, l'uniformità delle prestazioni, nel rispetto dei diversi bisogni dei singoli.

continuità: l'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni sanitarie ed assistenziali mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio.

diritto di scelta: l'attività prestata è volta a rispettare il principio della libera scelta da parte dell'utente.

efficienza ed efficacia: l'erogazione delle prestazioni viene effettuata in modo razionale, senza che sia compromessa l'efficacia del servizio, in modo da raggiungere la maggior funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti ed alle risorse disponibili.

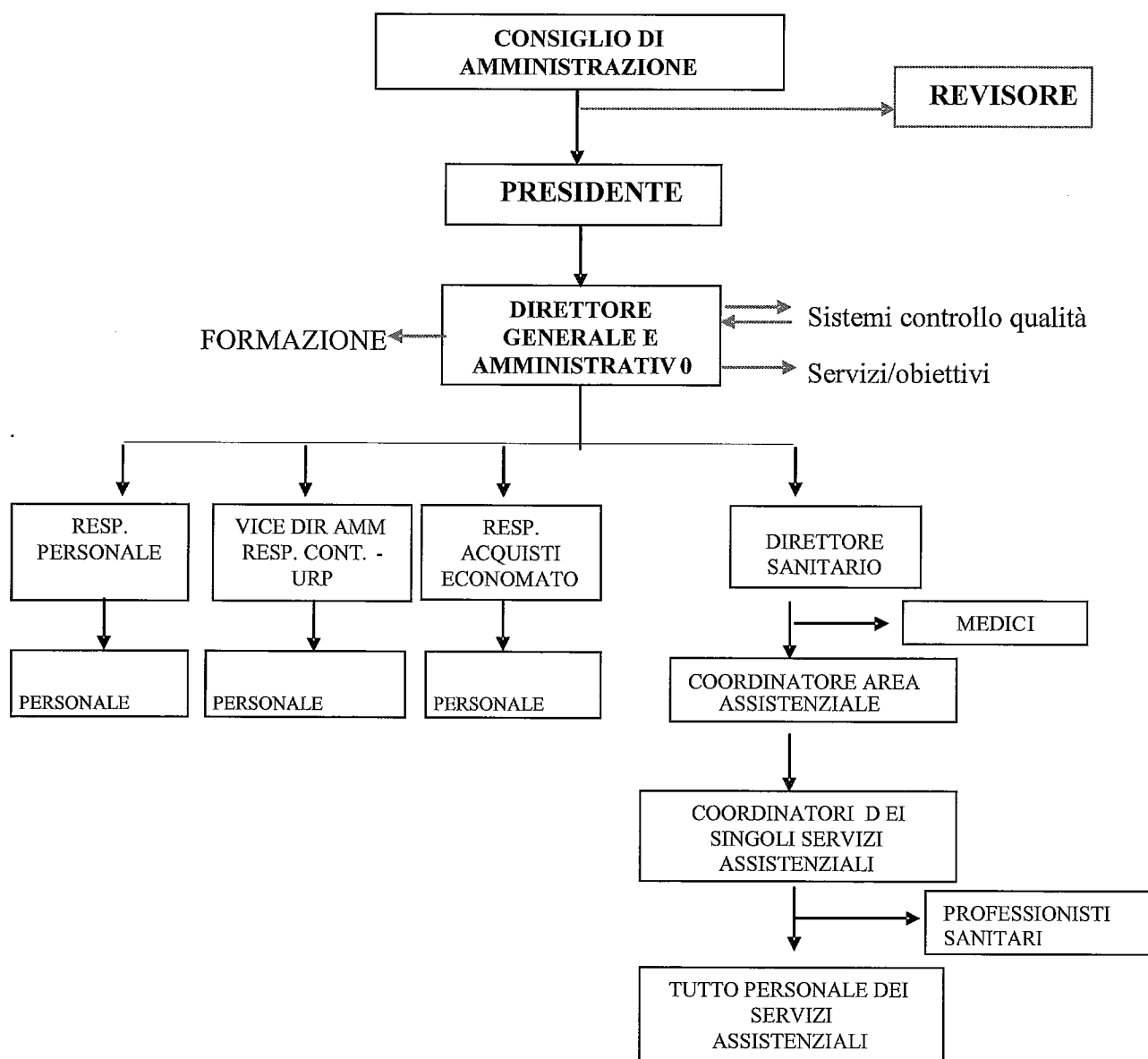
partecipazione: vengono valutate osservazioni, critiche, proposte come contributo al miglioramento del servizio. A tal riguardo l'utente o il familiare ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, di esporre verbalmente o per iscritto eventuali reclami, di formulare proposte per il miglioramento del servizio.

personalizzazione del servizio: al fine di rendere l'ambiente il più familiare possibile viene favorita la personalizzazione della stanza da parte dell'ospite e la creazione di angoli che ricreino un ambiente familiare per l'ospite. Per ogni utente del servizio viene redatto un progetto individuale (PI) in cui vengono indicati i bisogni e gli obiettivi e viene redatto un piano di assistenza individuale (PAI) che risponde ai bisogni identificati per ogni ospite, a quelli da lui percepiti, indica gli obiettivi da raggiungere e pianifica gli interventi.

La Fondazione è accreditata come RSA per 256 posti letto di cui 241 (comprensivi di 32 in nucleo Alzheimer) accreditati a contratto con il Servizio Sanitario Regionale ed è autorizzata per 6 posti di cui 3 per ricoveri temporanei o di sollievo.

Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
Carta dei servizi RSA

L'ORGANIZZAZIONE



Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

L'EQUIPE

L'ospite è seguito da una équipe multi professionale che in base alle caratteristiche e ai bisogni della persona presa in carico può essere composta dalle seguenti figure:

- **Medico:** responsabile del piano diagnostico terapeutico collabora con l'équipe alla realizzazione di tutti i processi di cura al fine di realizzare il Progetto Individuale e il Piano Assistenziale Individuale.
- **Coordinatore di Area:** guida il gruppo di coordinatori di nucleo e coordina lo svolgimento dell'attività di assistenza.
- **Coordinatore di Nucleo:** organizza e cura il lavoro infermieristico ed assistenziale, l'igiene e il confort alberghiero. E' pertanto la figura di riferimento per gli ospiti e i familiari.
- **Fisioterapista:** è un professionista che lavora in collaborazione con l'équipe multidisciplinare per la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'ospite. Svolge attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali. Propone inoltre, laddove necessario, l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- **Infermiere:** responsabile dell'assistenza generale infermieristica garantisce la corretta applicazione dei provvedimenti diagnostico terapeutici prescritti dal medico.
- **Ausiliario Socio Assistenziale e Operatore Socio Sanitario:** provvedono ai bisogni di base delle persone residenti, anche in supporto al personale infermieristico per semplici attività di tipo sanitario.
- **Animatore:** collabora con l'équipe al miglioramento della qualità di vita delle persone residenti, mantenendo e/o stimolando nuovi interessi e conservando le funzionalità presenti.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

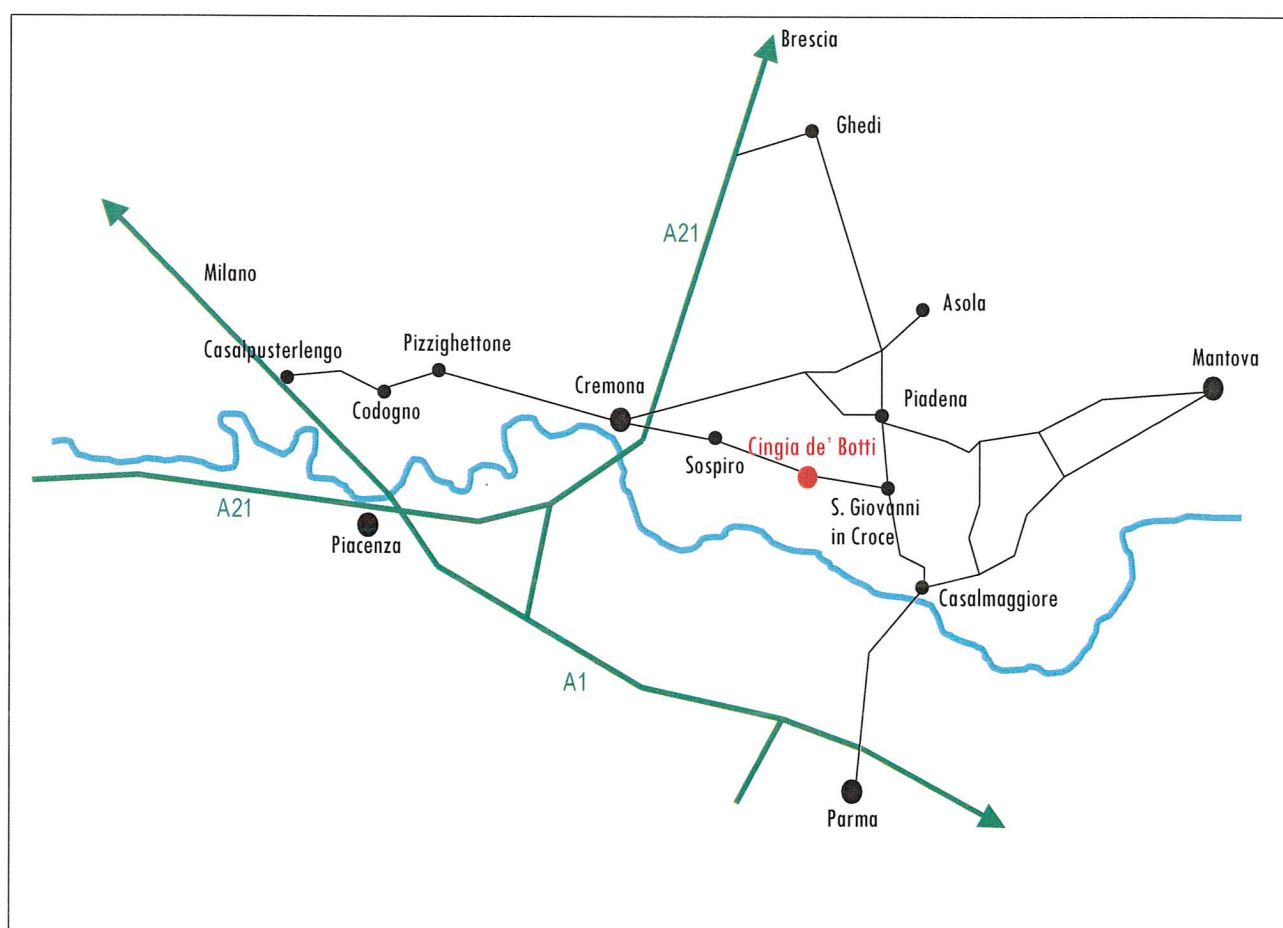
Carta dei servizi RSA

COME RAGGIUNGERCI

La Struttura è ubicata fuori dal paese di Cingia de' Botti in via Pieve Gurata 11 ed è facilmente raggiungibile:

- da Cremona mediante la S.S. Giuseppina a 20 Km da CR
- da Parma e Mantova mediante la S.S. Asolana seguendo le indicazioni per CR

Di fronte all'ingresso della Fondazione è ubicata la fermata del pullman della linea Cremona – Casalmaggiore.



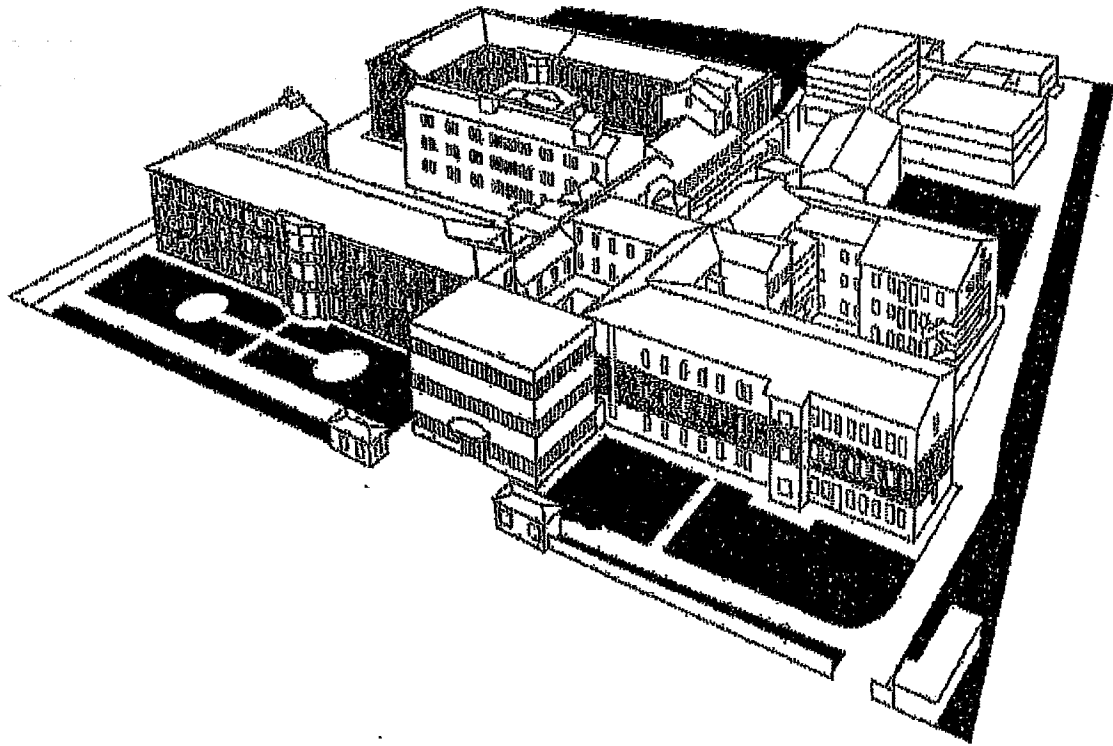
Di fronte alla struttura è presente un ampio parcheggio coperto video sorvegliato. La copertura è effettuata con pannelli fotovoltaici che consentono, insieme ad altre iniziative, il contenimento dei consumi energetici alla struttura.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LA STRUTTURA



Sono presenti 5 reparti di RSA organizzati in 14 nuclei di degenza con un numero di posti letto variabile da un minimo di 16 ad un massimo di 20.

La struttura è posta in un ampio spazio verde, con fiori e piante, attrezzato per l'utilizzo da parte degli ospiti e funzionale allo sviluppo di attività socializzanti.

Risponde a tutti requisiti strutturali e tecnologici richiesti da Regione Lombardia.

Le stanze sono a due posti letto con servizi igienici (due stanze sono a tre posti letto). I nuclei dispongono di una sala pranzo, di un soggiorno con televisore, di un bagno assistito (attrezzato per l'igiene degli ospiti non autosufficienti), nonché di spazi per un colloquio raccolto.

La struttura cura la personalizzazione degli ambienti al fine di ricreare un ambiente domestico che faciliti la socializzazione.

Le stanze di degenza hanno tutte letti elettrici ad altezza variabile e i posti letto hanno il campanello per la chiamata del personale. C'è inoltre la predisposizione per l'installazione del televisore.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

FINALITA' E DESTINATARI DEL SERVIZIO

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE (RSA)

La Residenza Sanitaria Assistenziale è la risposta residenziale ai bisogni di salute fisici, mentali e sociali delle persone temporaneamente o permanentemente non autosufficienti, perché affette da malattia cronica o/e impossibilitate a vivere autonomamente al proprio domicilio di norma dai 65 anni di età. La RSA mette a disposizione dei propri ospiti il servizio di assistenza sanitaria medica ed infermieristica generale, trattamenti riabilitativi per il mantenimento e per il miglioramento dello stato di salute e del grado di autonomia della persona, nonché attività di animazione e socializzazione. Si può avere la consulenza gratuita dello psichiatra, del fisiatra, del radiologo e dell'odontoiatra.

Sono attivi 21 posti in regime di **solvenza**, senza contributo sanitario regionale, di cui 3 per ricoveri temporanei o di sollievo.

NUCLEO ALZHEIMER

Nella RSA è presente un nucleo Alzheimer di 32 posti letto dedicato esclusivamente alla cura ed all'assistenza di persone colpite da tale malattia invalidante. In tale nucleo oltre ad essere assicurati tutti i servizi previsti per gli ospiti della RSA, la persona è costantemente stimolata al mantenimento delle capacità residue tramite attività di animazione, e iniziative previste in specifici progetti.

Il ricovero è a pagamento, come da prospetto allegato.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

RSA (posti letto con contributo sanitario regionale)

La procedura operativa per l'ammissione nella RSA è differente a seconda della residenza dell'utente.

Utenti residenti nella provincia di Cremona

Per il ricovero in RSA è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona.

La lista di attesa è gestita dall'ATS della Provincia di Cremona ed è sempre aggiornata dal sistema RSA WEB.

Ad ogni domanda viene assegnata una fascia di priorità. La Fondazione procede a contattare gli utenti partendo dalla fascia di priorità 1. All'interno della stessa fascia sono adottati i seguenti criteri di priorità:

- residenza nel comune di Cingia de' Botti;
- data di ricovero in struttura come solvente;
- data della domanda in RSA web.

La compatibilità sanitaria con il posto che si è reso disponibile viene sempre valutata.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Utenti residenti al di fuori della provincia, in territorio lombardo

Le persone interessate possono prendere contatto direttamente con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) della Fondazione, che trasmetterà loro un questionario da far compilare al Medico di Medicina Generale, da allegare alla domanda di ricovero.

La domanda, una volta valutata positivamente dalla Direzione sanitaria, viene inserita nella lista di attesa interna in base alla data di presentazione, dopo che sono state esaurite le fasce 1 e 2 in RSA WEB.

Eccezione ai criteri sopraindicati viene operata per l'inserimento nel Nucleo Alzheimer per il quale è necessaria la presenza di tale patologia.

RSA (posti letto solventi)

La RSA dispone di 21 posti letto per solventi, di cui 3 per ricoveri di sollievo o temporanei. Possono accedervi sia i residenti in regione Lombardia, sia i non residenti.

Per l'accesso si deve prendere contatto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che consegnerà un questionario da far compilare al Medico di Medicina Generale.

La domanda, una volta valutata positivamente dalla Direzione sanitaria, viene inserita nella lista di attesa interna in base alla data di presentazione.

Documenti da portare al momento dell'ingresso:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria/Carta regionale dei servizi
- Tesserino di esenzione
- Fotocopia verbale di invalidità
- Fotocopia provvedimento di nomina tutore/amministratore di sostegno
- Stato di famiglia

Al momento dell'ingresso è richiesto il pagamento di un **deposito cauzionale infruttifero** pari ad una mensilità di trenta giorni.

ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Nel giorno concordato per l'ingresso l'ospite e/o il familiare dovranno presentarsi all'URP per espletare le pratiche amministrative di accettazione e per la sottoscrizione del contratto d'ingresso.

L'ingresso nella struttura di un nuovo ospite è un momento delicato e di difficile gestione per l'ospite e per le figure professionali che operano all'interno della struttura.

Questo momento è seguito dall'equipe multi-professionale del nucleo che può essere composta dal coordinatore di nucleo, dal medico, dall'infermiere, dagli operatori socio-sanitari e socio-assistenziali e dall'animatore che provvederanno ad illustrare all'ospite e al familiare le varie attività e "la giornata tipo" nel servizio. Verranno inoltre fornite tutte le attenzioni possibili per rendere meno traumatico l'inserimento in struttura, valutando le caratteristiche individuali e i bisogni clinico-assistenziali di ciascun ospite.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

L'accesso su un posto accreditato a contratto determina la cancellazione dall'elenco del medico di Medicina Generale; l'assistenza sanitaria viene interamente assicurata dal personale medico della struttura.

ACCESSO ED ORARI DI APERTURA

L'accesso alla struttura è possibile dalle 8 alle 20. E' comunque consigliabile la visita ai propri cari dalle ore 9 e sino alle ore 19 per consentire il corretto svolgimento delle attività quotidiane.

Durante la notte è possibile accedere alla struttura previo accordo con il coordinatore di nucleo o suo delegato.

I Medici responsabili di reparto sono disponibili al colloquio con i familiari durante i turni di servizio e previo appuntamento.

La Direzione Generale e Sanitaria sono disponibili tutti i giorni dal lunedì al venerdì, previo appuntamento attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto al pubblico dalle ore 9 alle 13 e dalle 14,30 alle 16,30 dal lunedì al venerdì, il giovedì l'apertura è anticipata alle ore 8.

L'ufficio è a disposizione per visitare la struttura dalle ore 9 alle 11.30 e il pomeriggio dalle ore 14.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico programma con i potenziali utenti e i loro familiari la **visita guidata** alla struttura. Questo primo incontro permette di conoscere direttamente l'ambiente e di ricevere una presentazione precisa dei servizi offerti dalla Fondazione.

L'ufficio è inoltre a disposizione per tutte le esigenze informative sull'accettazione e sui tempi di attesa.

Tel. 0375-9602200/285

Fax: 0375-96481

Mail: urp@fondazionegermani.it

I SERVIZI OFFERTI AGLI OSPITI

Oltre ai servizi di assistenza medica internistica, di assistenza infermieristica e di risposta ai bisogni primari sono presenti:

Medicina specialistica

Nella struttura sono disponibili:

- il Servizio di Radiologia ed Ecografia diagnostica;
- consulenze psichiatrica;
- consulenza fisiatrica;
- consulenza odontoiatrica.

Vengono effettuati inoltre interventi di piccola chirurgia.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

La presenza, oltre che di assistenza medica – infermieristica nell'arco delle ventiquattro ore, del servizio di prelievi, del servizio di radiologia e di ecografia, delle consulenze specialistiche, permette di gestire in loco la maggior parte delle evenienze cliniche acute degli ospiti.

Fisioterapia

La struttura è dotata di una palestra in cui operano diversi fisioterapisti; il servizio si attiva su segnalazione del Medico di reparto e/o in seguito alla visita del consulente fisiatra.

Il Servizio di Riabilitazione prevede attività in palestra/ambulatorio ed in reparto.

L'attività in palestra prevede:

- trattamenti individuali di neuromotoria e/o di tipo ortopedico;
- rieducazione al cammino, esercizi di carico ed equilibrio;
- terapia occupazionale: per migliorare l'articolarietà e coordinazione degli arti superiori favorendo i compensi dei deficit sensitivi e percettivi;
- attività di gruppo per riattivazione psicomotoria;
- terapie fisiche: somministrazioni con modalità prescritte dal Medico di agenti fisici (elettroterapia, ultrasuoni, radarterapia, magnetoterapia, laser, diatermia);
- valutazione degli ausili e addestramento al loro corretto utilizzo.

L'attività in reparto prevede:

- ADL- valutazione e addestramento dell'ospite ad una maggiore autonomia nelle attività di base della vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentarsi ecc);
- prevenzione: corrette posture a letto o in carrozzina per prevenire piaghe e retrazioni;
- attività educativo - informativa nei confronti del personale di reparto e dei parenti per aumentare l'autonomia del paziente.

La Fondazione mette a disposizione alcuni ausili per la deambulazione ed alcune carrozzine per le esigenze ordinarie.

Animazione

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali per valorizzare la persona nella sua globalità e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva.

Gli animatori nella struttura organizzano sia attività di carattere collettivo (uscite programmate, festeggiamenti di ricorrenze tradizionali, proiezioni di film) sia attività a piccoli gruppi o personalizzate, se inserite nel piano assistenziale individualizzato (PAI).

Farmacia

Il servizio farmaceutico interno è provvisto di tutte le idonee attrezzature per lo stoccaggio dei farmaci e dei presidi sanitari e provvede alla loro distribuzione nei reparti.

In base alle vigenti disposizioni di legge, il costo dei farmaci di base è compreso nella quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

SERVIZI ALBERGHIERI

Ristorazione

La Fondazione Germani è dotata di servizio interno di cucina.

Il menù è stagionale a rotazione, approvato dalla Direzione sanitaria.

Il menù settimanale è esposto in ciascun nucleo. Ogni utente, a dieta libera, ha la possibilità di scegliere tra il menù del giorno e le varianti.

Per problemi di masticazione, deglutizione o dietetici sono predisposte diete personalizzate.

Il servizio di cucina è controllato attraverso il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point).

Lavanderia e guardaroba

L'istituto mette a disposizione degli utenti la lavanderia per la pulizia dei capi di vestiario ed il servizio di guardaroba per le piccole riparazioni.

Tutti i capi devono essere consegnati al personale di reparto per l'etichettatura. Vengono contrassegnati con il cognome e l'iniziale del nome dell'ospite, nonché il reparto d'appartenenza. Si raccomanda di portare indumenti e capi d'abbigliamento che possono sopportare il lavaggio a temperature elevate, poiché vengono lavati cumulativamente e ad alte temperature per garantirne l'igienicità.

La Fondazione non assume responsabilità per i capi che eventualmente dovessero subire danni derivanti dal lavaggio di tipo industriale.

Servizio di igiene ambientale

Un'impresa esterna garantisce il servizio attraverso personale specializzato. Il personale dipendente dall'UO si occupa direttamente del riordino dei letti, degli armadi e dei comodini.

Il Coordinatore controlla e verifica che la pulizia sia rispondente alle più appropriate misure igieniche.

ALTRI SERVIZI

Servizi di parrucchiera e barbiere

E' aperto all'interno della struttura il salone della parrucchiera a disposizione degli utenti.

Effettua le seguenti prestazioni: taglio, piega, tinta, permanente.

Servizio di assistenza religiosa

L'Istituto garantisce l'assistenza religiosa prestata da un sacerdote cattolico presente ogni giorno con esclusione del lunedì per la Santa Messa, nonché da una suora dell'ordine delle Ancelle della Carità.

Servizio sociale

E' attuato in fase di ingresso per la raccolta di elementi conoscitivi in ordine alla storia personale del soggetto, al fine di agevolare l'inserimento e personalizzare gli interventi. Fornisce inoltre:

- consulenze e informazioni rispetto a problematiche e procedure di tipo amministrativo e giuridico (es. Amministratore di sostegno ecc.);

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- orientamento rispetto ai servizi interni della Fondazione;
- colloqui di supporto personale e familiare;
- informazioni e collegamento con la rete territoriale dei servizi alla persona.

Custodia denaro e oggetti di valore

Presso l'ufficio relazioni con il pubblico é possibile depositare modeste somme di denaro, infruttifere, per le necessità personali dell'ospite il cui ritiro è effettuato il venerdì pomeriggio.

La Fondazione non risponde per lo smarrimento di denaro o oggetti di valore non affidati alla propria custodia.

Portineria

In portineria ed al centralino telefonico della Fondazione è presente un operatore dalle 7,20 alle 20. Il servizio telefonico permette di contattare i reparti con numero diretto.

Posta

La Fondazione provvede a consegnare la posta giornalmente agli ospiti. Gli ospiti possono inoltrare la corrispondenza tramite consegna in portineria.

Telefoni

Ogni reparto è dotato di telefoni portatili tramite i quali gli ospiti possono ricevere telefonate anche in camera. E' presente un telefono pubblico.

Distributori automatici di bevande

Sono in funzione diversi distributori automatici di bevande calde, fredde, gelati e alimenti preconfezionati.

Radio-TV

Ogni piano del reparto è dotato di un apparecchio televisivo situato nel soggiorno. Nelle stanze vi è la possibilità di installare apparecchi televisivi e radiofonici personali. Negli spazi comuni posti al piano terra della Fondazione è presente una sala TV con maxi schermo.

La struttura dispone poi, in convenzione, di un Servizio di Laboratorio di Analisi e di un Ambulatorio di Consulenza Diabetologica.

DIMISSIONI

Qualora l'ospite decida di essere dimesso dalla struttura è tenuto ad informare il medico di reparto e gli uffici amministrativi con almeno 7 giorni di preavviso scritto. In caso contrario sarà addebitata una somma pari al periodo di mancato preavviso.

Le dimissioni possono altresì avvenire per cessata rispondenza della struttura alle necessità del soggetto.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Alla dimissione vengono consegnate all'interessato una relazione clinica di dimissione e la documentazione clinica e sanitaria personale portata dalla persona ricoverata per assicurare la continuità delle cure.

In caso di decesso il personale medico e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si occupano di tutte le formalità previste dalle procedure interne e dalle vigenti disposizioni di Legge.

La Fondazione dispone di una Camera Mortuaria situata in apposito stabile e demanda esclusivamente ai familiari la scelta dell'impresa di onoranze funebri.

L'impresa incaricata dovrà provvedere alla adeguata sistemazione della salma quanto prima e comunque entro 12 ore.

CERTIFICAZIONE SPESA SANITARIA

La Fondazione, come previsto dalla normativa regionale, rilascia ogni anno agli utenti la dichiarazione prevista a fini fiscali nei tempi utili per la presentazione della denuncia dei redditi. La dichiarazione viene inviata a domicilio, salvo che sia diversamente richiesto.

DIRITTI DELL'UTENTE E RECLAMI

E' diritto dell'ospite:

- Ricevere un trattamento che sia rispettoso della libertà e della dignità della persona, adeguato alle esigenze sanitarie ed assistenziali del caso.
- Chiedere ed ottenere informazioni chiare e complete dal medico di reparto sugli accertamenti diagnostici, sulla prognosi e sulle terapie adottate.
- Godere della riservatezza che necessità terapeutiche e regole deontologiche professionali impongono. Ove l'Ospite non sia in grado di determinarsi autonomamente, le informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno diritto.
- Conoscere preventivamente la retta di degenza e quanto in essa non ricompreso.
- Individuare il personale mediante il cartellino di identificazione.
- Avere la possibilità di esprimere osservazioni o presentare reclami a seguito di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'ospite, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste. A questo proposito ogni coordinatore di nucleo di ogni area funzionale è tenuto a ricevere le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli ospiti e dai loro familiari e a riferirne a chi di competenza.
- L'eventuale scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti, potrà essere recapitata attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS - via Pieve Gurata 11 - 26042 Cingia de' Botti (CR)
 - Via fax al n. 0375-96481
 - Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

La risposta ai reclami pervenuti avverrà da parte della Direzione Generale o Sanitaria entro un tempo massimo di 60 giorni dalla data di ricevimento.

Con le stesse modalità può essere presentata la richiesta di **accesso alla documentazione sociosanitaria** da parte degli aventi diritto. La documentazione è rilasciata con il nulla osta della Direzione Sanitaria entro 30 giorni dalla richiesta presso l' ufficio URP.

LA SICUREZZA

La Fondazione è particolarmente attenta a garantire la sicurezza dei residenti e dei lavoratori. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi, sicurezza statica, impianti elettrici, idraulici, di riscaldamento e ascensori

Nel rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs 81/2008) è stato predisposto e costantemente aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi in cui sono stati analizzati i rischi ambientali, suddivisi per mansioni, ed individuate le misure più idonee per la loro riduzione.

All'interno della struttura sono presenti il responsabile del servizio di prevenzione e protezione ed il medico competente per la tutela della salute dei lavoratori.

La Fondazione ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) e attivato il sistema di controllo di qualità della catena alimentare (HACCP).

LE DONAZIONI

Le oblazioni a favore della Fondazione, che persegue elusivamente finalità di assistenza socio-sanitaria, effettuate tramite assegno o bonifico sono deducibili, come da Testo Unico delle Imposte sui Redditi.

Si può contribuire anche al momento della dichiarazione annuale dei redditi, apponendo la firma nell'apposita casella del 5 per mille e indicando il codice fiscale della Fondazione: 80004310191

QUALITA'

La rilevazione della qualità percepita, intesa come lettura soggettiva da parte del destinatario del servizio della capacità di soddisfare i propri bisogni, avviene annualmente mediante la richiesta di compilazione di questionari anonimi agli utenti e ai loro familiari.

I dati rielaborati vengono analizzati dal Consiglio di Amministrazione e successivamente vengono fatti oggetto di riflessione dai responsabili di reparto.

I risultati vengono esposti dandone comunicazione agli utenti ai familiari e ai dipendenti. Gli esiti della valutazione insieme alle idee e ai suggerimenti espressi sono uno stimolo importante di miglioramento.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

CODICE ETICO

Come previsto dalla Dgr 8496 del 26/11/08 e dalla DGR 3540 del 30/5/2012, la Fondazione è dotata di un proprio Codice Etico che rappresenta il documento ufficiale contenente la dichiarazione dei valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente nei confronti dei "portatori di interesse" (dipendenti, fornitori, utenti ecc.).

E' deliberato dal Consiglio di Amministrazione e costituisce, unitamente alle prescrizioni portate dal Modello Organizzativo, il sistema di autodisciplina aziendale. L'Ente ha istituito l'Organismo di Vigilanza.

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE IN RSA

La giornata dell'ospite è modulata secondo ritmi e procedure che individuano il miglior equilibrio tra la soddisfazione delle esigenze e dei desideri della persona ricoverata e le necessità organizzative del reparto in termini di assistenza e cura, privilegiando ove possibile i desideri dell'anziano.

Salutato l'ospite, la mattina gli operatori socio assistenziali ne verificano lo stato di salute e lo affiancano, secondo protocolli realizzati nel rispetto della privacy, nelle operazioni di alzata dal letto, igiene personale e abbigliamento, secondo la necessità, le abitudini e le preferenze. Si cerca di evitare l'adozione di pigiami e vestaglie, tranne nei casi di allettamento o di permanenza in camera.

L'igiene quotidiana si effettua con lavaggi parziali, spugnature, docce, in base alle condizioni dell'utente, garantendo il bagno completo con cadenza settimanale, o con altra frequenza a seconda delle necessità. I reparti sono dotati di bagni assistiti e barelle doccia per gli ospiti più compromessi.

La prima colazione viene servita dalle 7 alle 8 e l'ospite può optare se consumarla in sala o in camera.

Gli orari dei pasti principali sono: 12 e 18. Vengono serviti in sala da pranzo o, se l'ospite è impossibilitato, in camera, secondo un menù giornaliero che prevede più scelte.

Gli ospiti non autosufficienti vengono assistiti dal personale assistenziale con la supervisione dell'infermiere. Familiari e volontari possono intervenire nell'assistenza al pasto.

A metà mattina e a metà pomeriggio è prevista la distribuzione di bevande calde o fredde (in base alla stagione) succhi di frutta.

Dopo i pasti è possibile riposare in camera o nei locali di soggiorno sia all'interno dei reparti (tutti dotati di TV), che in verande o giardini.

Durante la giornata sono previste prestazioni mediche, infermieristiche, fisioterapiche e riabilitative, attività animative in reparto e nei locali comuni della Fondazione, funzioni religiose nella cappella dell'Istituto. È inoltre disponibile un servizio di parrucchiere interno.

Dopo cena gli ospiti che lo desiderano possono trattenersi nel soggiorno, seguire la TV, o essere aiutati dagli operatori a predisporre per il riposo notturno.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Durante la notte, in ogni nucleo sono presenti operatori socio assistenziali con funzioni di assistenza e sorveglianza, con la supervisione di un infermiere. E' attivo un servizio di pronta disponibilità medica.

LA CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienza del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche. Tuttavia esistono condizioni nella quali l'anziano è una

persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nel rispetto dei diritti della persona.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscono ad un anziano di continuare ad essere parte attiva della nostra società, ossia che favoriscano la sua partecipazione alla vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media;
- famiglie e formazioni sociali;
- con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa, quali Statuti, Regolamenti o Carte dei Servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano.

- Il principio di "eguaglianza sostanziale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si afferma compito della Repubblica, rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto, la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile ad una classe di età prescolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

- il principio di “solidarietà”, enunciato nell’articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell’uomo, sia come singolo, sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l’adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprio della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell’effettiva realizzazione dei diritti alla persona.
- Il principio del “diritto alla salute”, enunciato nell’articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell’individuo e interesse della collettività garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affermato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro dei diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l’arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l’azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell’introduzione.

La tutela dei diritti riconosciuti

È opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall’ordinamento giuridico e alla effettività del loro esercizio nella vita della persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate responsabilità di molti soggetti. Dall’azione di alcuni di loro dipendono l’allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell’istruzione e dell’educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprio della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l’ufficio di pubblica tutela (UPT) e l’Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. È constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

È necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivata in tutto l’ambito sanitario, sociosanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

La persona ha il diritto:	La società e le istituzioni hanno il dovere:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle" senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà e di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana e di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario nonché in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore anche se soltanto di carattere affettivo

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare in ogni ambito della società ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere di conservare la propria perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Allegati: Questionario qualità
Scheda per la segnalazione di reclami o suggerimenti
Menu tipo
Prospetto rette

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

LE RETTE

Le rette deliberate dal Consiglio di Amministrazione per l'anno 2017 sono le seguenti:

RSA (con contributo sanitario a carico del Fondo Sanitario Regionale)	€ 51,00
RSA Nucleo Alzheimer (con contributo a carico del F.S.R.)	€ 51,00
RSA – (non a carico del F.S.R.)	€ 80,00
RSA - (non a carico del F.S.R. – Sollievo)	€ 80,00

Nella retta RSA sono compresi i seguenti servizi:

- ALBERGHIERO (pasti, bevande, servizio di lavanderia e guardaroba)
- ASSISTENZIALE (assistenza di personale medico, infermieristico ed ausiliario)
- RADIOLOGO INTERNO
- FISIOTERAPIA
- ANIMAZIONE
- CONSULENZE MEDICINA SPECIALISTICA(fisiatra, psichiatra, odontoiatra, chirurgo, geriatria)
- BARBIERE, PARRUCCHIERA
- ASSISTENZA RELIGIOSA CATTOLICA
- GITE ED ESCURSIONI ORGANIZZATE
- TRASFERIMENTO PRESSO PRESIDI OSPEDALIERI PER VISITE O ACCERTAMENTI RICHIESTI DAI SANITARI DELLA FONDAZIONE

L'ospite è in carico al medico della Fondazione.

Nella retta RSA, non a carico del Fondo Sanitario Regionale, non sono compresi: i costi per i farmaci, per i presidi per l'incontinenza e per i presidi e ausili medico chirurgici ed eventuali trasferimenti presso presidi ospedalieri per visite o accertamenti che si rendessero necessari.

L'ospite rimane a carico del Medico di Medicina Generale.

La retta non comprende tutto quanto non specificato come servizio offerto, in particolare:

- Assistenza all'ospite durante il ricovero in altra struttura sanitaria
- Fornitura di capi di abbigliamento
- Fornitura di protesi (protesi dentarie, ausili personalizzati, presidi ad alta specializzazione)

I pazienti con riconoscimento di invalidità possono ottenere, rivolgendosi al medico, la prescrizione di ausili personalizzati da parte dell'ASST.

Calcolo della retta

Nel computo delle giornate di presenza viene sempre addebitata per intero la retta riferita al giorno d' ingresso e la retta riferita al giorno di uscita/decesso.

Per le assenze dovute a ricovero ospedaliero la retta verrà addebitata per intero per i primi 15 gg, mentre si applicherà una riduzione del 30% dal 16° giorno.

Fondazione Elisabetta Germani

Centro Sanitario Assistenziale

Carta dei servizi RSA

Per le assenze dovute a vacanze o permanenze extra istituzionali la retta verrà addebitata per intero per tutti i giorni di assenza.

Il pagamento deve essere effettuato posticipatamente, entro il 20 del mese successivo a quello in cui la retta si riferisce.

In caso di ritardato pagamento la Fondazione esporrà gli interessi di mora nella misura del tasso legale.

COGNOME _____ NOME _____

RESIDENTE A _____ VIA _____

TEL _____ CELL _____ E-MAIL _____

UTENTE _____ / PARENTE col grado di _____
dell'Utente _____

UNITA' D'OFFERTA: _____

TIPO DI SEGNALAZIONE: ☐ RECLAMO ☐ SUGGERIMENTO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE: _____

Data _____ Firma _____

Ai sensi del D.Lgs 196/2003, La informiamo che i Suoi dati personali formeranno oggetto di trattamenti esclusivamente interni al titolare. Il trattamento dei dati avverrà mediante supporti cartacei ed informatici idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza. Il titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Elisabetta Germani ONLUS, via Pieve Gurata, 11 26042 Cingia de' Botti (CR) – tel. 0375-960211, nella persona del suo Legale Rappresentante residente e domiciliato per la carica presso la sede dell'Ente.

NOTA INFORMATIVA

Vi invitiamo a compilare la scheda e recapitarla a mezzo:

- Posta elettronica all'indirizzo: urp@fondazionegermani.it
- Posta ordinaria all'indirizzo: Fondazione Elisabetta Germani ONLUS – via Pieve Gurata 11 – 26042 Cingia de' Botti (CR)
- Via fax al n. 0375-96481
- Consegna diretta presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI SUGGERIMENTI O RECLAMI



Fondazione Elisabetta Germani
Centro Sanitario Assistenziale
ONLUS

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	SEMPRE DISPONIBILI
PRIMO	Lasagnette al pesto	Risotto alla crema di asparagi	Zuppa di legumi con pasta	Tagliatelle paglia e fieno alla piemontese	Fusilli al pomodoro e capperi	Minestrone di riso	Crespelle al forno	Minestrina, pasta piccola al sugo, pasta in bianco, vellutata, semolino e riso in bianco
SECONDO	Arrosto di vitello	Platessa alla mugnaia	Straccetti di tacchino al limone	Frittata alle erbe	Pesce gratinato	Peperoni ripieni	Lonza farcita	Secondo macinato, prosciutto cotto, crescenza, spicchi e robiola
CONTORNO	Verdure di stagione cotte, crude o gratinate							
FRUTTA	Frutta fresca di stagione, macinata, frullata o frutta cotta							

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	SEMPRE DISPONIBILI
PRIMO	Tagliatelle ai funghi	Minestrone di legumi con riso	Risotto radicchio e taleggio	Tortellini in brodo	Mezze penne con salmone e zucchine	Minestrina leggera	Lasagne al forno	Minestrina, pasta piccola al sugo, pasta in bianco, vellutata, semolino e riso in bianco
SECONDO	Uova sode con salsa capricciosa	Tonno caldo con piselli	Sottocoscce di pollo al peperone	Fesetta di suino al forno	Merluzzo alla spagnola	Brasato di manzo con polenta	Involтини di tacchino	Bollito, carne macinata, prosciutto cotto, crescenza, spicchi e robiola
CONTORNO	Verdure di stagione cotte, crude o gratinate							
FRUTTA	Frutta fresca di stagione, macinata, frullata o frutta cotta							